

## Infoneurastenia (10) Funciones ocultas



**Fernando Sáez Vacas**

Profesor de la Universidad Politécnica de Madrid

Con todo lo anterior podremos lograr la excelencia operacional, pero para conseguirlo hace falta también un nuevo papel del liderazgo, proporcionando dirección estratégica, apoyo, estímulo y potenciación al personal en su labor de satisfacer a los clientes, fomentando la innovación y la participación de todos en el éxito de la compañía.

Como nos decía Juran en su charla del año 92 en AT&T, analizando el por qué del fracaso y el éxito de las empresas, una serie de ellas han alcanzado el éxito, y, por tanto, este es alcanzable. "La clave de la competitividad, aparte de la innovación tecnológica, consiste en un esfuerzo sistemático de enfoque en el cliente, planificación estratégica e implantación con Seis Sigma –implicación de dirección, gestión por hechos y datos, reducción de la variación, eliminación de defectos, colaboración interfuncional–, gestión y mejora de procesos, liderazgo y participación del personal, integrando todo ello, a través de una serie de técnicas, en un esfuerzo común".. ♦

**E**n marzo de 2007 estrené un ratón informático, tan atómico que tiene hasta una función de lupa selectiva. Pero un buen día me dio por leer el manual de mi nuevo juguete y, asombrado, me enteré de que mi mano inocente movía un juguetito "mortal": "Si no se toman las precauciones que se indican a continuación, podrían ocasionarse daños al dispositivo o producirse lesiones graves, e incluso la muerte, ...". Como sé que los manuales están redactados por iletrados y, además, soy algo neurasténico, he interpretado que las lesiones graves y las amenazas mortales no se referían al dispositivo, sino a mí.

Apelando a mi "legendaria" objetividad, he buscado el folleto de otro cacharrete estrenado en abril del mismo año, un navegador GPS que no sólo navega, que es para lo que lo quiero, sino que reproduce música mp3 y vídeos, visualiza fotografías y funciona como consola de juegos, calculadora y reloj mundial. O sea, que convierte al coche casi en un hogar. Sólo que al leer sus instrucciones comprobé que el conjunto podría ser calificado más propiamente como un coche-hogar con bomba incorporada: "Este dispositivo contiene una pila interna de ión de litio no recambiable que puede reventar o explotar, liberando productos químicos peligrosos...".

Para asimilar intelectualmente esta realidad escondida en la multifuncionalidad instrumental de la tecnología actual -sobre la que acabo de escribir un ensayo en febrero/marzo-, saturada de funciones superfluas y a veces inútiles, me pregunto si no habrá que añadirle un pequeño elenco de funciones ocultas, algunas quizá potencialmente "asesinas". Ésta parece una denominación muy dramática, pero le recuerdo al lector que ya existe la de "aplicaciones asesinas" (*killer app*, en la jerga comercial de la innovación tecnológica), incluso un libro titulado "Aplicaciones asesinas: Estrategias digitales para dominar el mercado", de Downes y Mui. A los japoneses de NTT, que han puesto en el mercado un sistema que mide las emociones ante el ordenador y la TV, les voy a pedir que lo rediseñen para medir nuestras manipuladas emociones al leer los folletos.

Aunque, si preferimos no enterarnos, siempre cabe la opción de no leer ningún folleto, tampoco los de los medicamentos, como hacemos ya habitualmente -incluyendo a los médicos-, quienes, incluso, nos recomiendan no leerlos. Así vivimos (o morimos) más felices, desconociendo las peligrosas funcionalidades ocultas. ♦